

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma Buchari. (2009). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Chrisyanti, Irra. (2011), *Manajemen Perkantoran*. Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher
- Dharma Sury. (2010). *Manajemen Kinerja*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hasibuan, Malayu. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Asara.
- Hurriyati Ratih. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Jones. Gareth R. (2001). *Organizational Theory: Text & Cases Thrid Edition*. USA: Prentice Hall.
- Malayu, S.P. Hasibuan. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Maryati, MC. (2007). *Manajemen Perkantoran Efektif*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Aditama
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. (2005). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. (2009). *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Manullang, M. (1994). *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Manullang. M. (2006). *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Moekijat. (2002). *Tata Laksana Kantor Manajemen Perkantoran*. Bandung: Mandar Maju.
- Prawirosentono, Suyadi. (1999). *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Sastradipoera Komaruddin. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Kappa-Sigma.

- Simamira, H. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: STIE YKPN.
- Sudjana, (1996). *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. (2013). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Syamsi, Ibnu. (1994). *Sistem dan Prosedur Kerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Uno, H.B dan Lamatenggo, N. (2012). *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persda.
- William, W.B. dkk. (1993). *Human Resources and Personnel Management*. New York: Mc Graw-Hill.
- Yoeti, O.A. (1996). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa

## Website

- Atmoko, Tjipto. (2011). *Standar Oprasional Prosedur*.  
<http://resorces:.unpad.ac.id/unpad>, diakses tanggal 4 Oktober 2012
- Manfaat SOP, <http://www.direktoriartikelm menarik.co/26-manfaat-sop-standard-operating-procedure.html>, diakses tanggal 4 Oktober 2012
- Pengertian SOP, <http://ml.scribd.com/doc/46969856/Pengertian-SOP>, diakses tanggal 4 Oktober 2012